



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 3 Tahun 2024 Page 6043-6050

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PT. Dinamis Artha Sukses Jakarta

Ai Netty Sumidartiny^{1✉}, Yulfi Nurfauziah²

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI

Email: ai.netty08@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Fenomena yang terjadi pada penelitian ini adalah pengiriman barang yang tidak tepat waktu, barang yang sampai ke konsumen tidak sesuai dengan estimasi pengiriman, pengiriman mengalami kerusakan, hal ini terjadi ketika dalam perjalanan sering terjadi guncangan yang mengakibatkan barang yang dikirim rusak, lokasi toko ramai sehingga akses pengiriman dan bongkar muat menjadi sulit. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pengiriman barang dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT. Sukses Artha Dinamis. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Pengumpulan data ini dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PT Dinamis Artha Sukses masih belum maksimal dilihat dari teori Valerie dan Parasuraman di Fitzsimmons meskipun pelanggan terus bertambah setiap tahunnya, namun persentase keluhan pelanggan masih berfluktuasi setiap tahunnya pada tahun 2020 sebesar 5,58%, Tahun 2021 mengalami peningkatan sebesar 8,84% dan tahun 2022 mengalami penurunan menjadi 3,96%. Bila tidak dilakukan evaluasi secara berkesinambungan.

Kata Kunci: *Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Pengiriman Barang*

Abstract

The phenomenon of this research is the delivery of goods that are not on time, the goods that reach the customer are not in accordance with the estimated delivery, the shipment is damaged, this happens when during the trip there are frequent shocks which result in the goods being sent damaged, the location of the store is busy so that it becomes difficult to access shipping and loading and unloading. The purpose of this study is to analyze and find out how the quality of service delivery of goods in increasing customer satisfaction at PT. Dynamic Artha Success. This study uses a qualitative research method that is descriptive in nature. This data collection is by interview, observation and documentation. The results of this study show that PT Dinamis Artha Sukses is still not maximally seen from the theory of Valerie and Parasuraman in Fitzsimmons even though customers continue to grow every year, but the percentage of customer complaints still fluctuates every year in 2020 of 5.58%, 2021 will experience an increase of 8, 84% and 2022 will decrease to 3.96%. If not an evaluation is carried out on an ongoing basis.

Keywords: *Customer Satisfaction, Delivery of Goods, Quality of Service*

PENDAHULUAN

Menghadapi persaingan yang semakin tajam, peran sumber daya manusia yang berkualitas akan sangat membantu pencapaian tujuan perusahaan. PT. Dinamis Artha Sukses merupakan perusahaan perdagangan yang melakukan penjualan berbagai macam produk seperti Snack, Susu, kebutuhan pokok dan masih banyak lagi. Perusahaan tersebut bergerak dibidang distributor, yang mana kegiatannya adalah menjual produk-produk dari pabrik dan didistribusikan ke toko-toko grosir dan pasar. Tingkat persaingan yang semakin tinggi untuk merebut pelanggan di wilayah Jakarta dan sekitarnya terjadi dengan perusahaan kompetitor yang semakin banyak bermunculan untuk memperebutkan pasar distributor. Sedangkan pelanggan semakin mudah untuk memilih perusahaan yang memenuhi kebutuhannya.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu kunci yang wajib dimiliki pengusaha, baik yang baru memulai usaha atau yang sudah bertahun-tahun menerjuni dunia bisnis. Kualitas pelayanan menurut Ariani (2013) merupakan tingkat layanan terkait pemenuhan harapan dan kebutuhan konsumen. Artinya, layanan bisa disebut berkualitas jika memenuhi sebagian besar harapan para konsumen sementara jika melebihi apa yang diharapkan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan. Meningkatkan kualitas pelayanan bisa dilakukan dengan melakukan *review* dilanjutkan dengan perbaikan. Tentu harus dilakukan rutin dan terjadwal dengan harapan perbaikan dapat terus dilakukan secara konsisten dalam waktu lama.

Oleh karena itu kualitas pelayanan pada bagian pengiriman harus dikelola dengan baik dan profesional. Keberhasilan bisnis dalam sektor distributor yaitu berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan tepat yang terlihat dalam kinerja layanan yang ada. PT. Dinamis Artha Sukses sejauh ini kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup baik tetapi harus selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan kepada para pelanggan agar merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, karena pelanggan merupakan faktor utama bagi sebuah perusahaan. Jika pelanggan PT. Dinamis Artha Sukses terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun ini menunjukkan bahwa pelanggan semakin berminat untuk melakukan pengiriman barang di PT. Dinamis Artha Sukses. Hal ini menunjukkan bahwa produktivitas kinerja karyawan adalah baik terutama dalam memenuhi tingkat kualitas pelayanan.

Menurut Mikael (2019) kegiatan pengiriman secara tidak langsung sudah sering kali dijumpai dalam kehidupan sehari-hari. Kebanyakan pihak produsen sendiri tidak mampu untuk menangani masalah pengiriman tanpa dibantu oleh beberapa penyedia jasa pengiriman. Produsen membutuhkan mitra bisnis yang mumpuni untuk menangani penyaluran pengiriman yang baik agar produk dan jasa yang diberikan dapat berdampak pada kepuasan konsumen selaku target pasar. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan setelah menggunakan suatu produk dibandingkan dengan harapannya (Muanas, 2014).

Berdasarkan uraian permasalahan di atas penulis melakukan penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pengiriman barang dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di PT. Dinamis Artha Sukses.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan Pendekatan Kualitatif dengan Metode Deskriptif, yaitu data yang terkumpul berbentuk kata-kata, gambar bukan angka-angka dan berusaha untuk mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori entitas efektivitas yang ditemukan oleh teori Menurut Valerie dan Parasuraman dalam (Fitzsimmons, 2014): Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangible

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu melalui wawancara, dimana peneliti menggunakan pedoman wawancara yang ditanyakan langsung ke para informan, lalu melalui observasi dengan mengamati dan mengumpulkan data, serta melalui dokumentasi yang bersumber dari PT. Dinamis Artha Sukses Jakarta.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan adalah mempertemukan kebutuhan dan harapan konsumen secara berkelanjutan atas kepuasan tersebut memberikan dampak positif atau negatif kepada perusahaan. PT Dinamis Artha Sukses bergerak dibidang distribusi produk makanan dan minuman, dengan hal tersebut maka PT Dinamis Artha Sukses harus memberikan kualitas pelayanan yang baik agar memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam kualitas pelayanan pengiriman barang yang diberikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Keandalan yang dimiliki oleh staf pengiriman (driver serta helper) merupakan hal yang tidak boleh terlewatkan dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik. Keandalan dalam pengiriman bisa dilihat dari kecepatan dan keakuratan dalam pengiriman barang tersebut. PT. Dinamis Artha Sukses telah menetapkan standar untuk sikap atau keandalan para driver dan helper, dalam hal ini driver dan helper diharuskan memiliki keandalan sesuai dengan SOP yang sesuai, untuk kecepatan pengiriman di lakukan 2x24 jam setelah terbit Purchase Order ataupun permintaan selain itu harus stand by setiap saatnya, namun hal ini pun masih sering terjadi keterlambatan dalam pengiriman selain hal itu tidak semua pengiriman dilakukan oleh driver dan helper untuk pengiriman barang dengan jumlah yang kecil hal ini dilakukan oleh tim sales.

Daya tanggap staff pengiriman merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap ini dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap pelayanan yang diberikan. Daya tangkap yang seharusnya diberikan yaitu gesit serta ramah untuk memberikan kepercayaan dari pelanggan dan sikap yang seharusnya dalam memberikan solusi dengan cara cepat dan tepat. Pelayanan yang diberikan oleh PT. Dinamis Artha Sukses cukup tanggap hal ini didasari dengan hasil wawancara para driver serta helper cepat tanggap dalam penurunan barang serta berdasarkan ketentuan dari perusahaan memberikan ketentuan apabila terfapat keluhan maka respon yang akan diberikan adalah 1x24 jam, namun di kondisi lapangan terdapat beberapa kendala seperti saat menurunkan barang sehingga memperhambat penurunan barang hal ini disebabkan kondisi toko yang berada di kawasan padat, pengiriman tidak dilakukan tepat waktu hal ini disebabkan karena kondisi jalanan yang tidak menentu serta pengiriman barang tidak sama rutanya, dan masih adanya pelanggan yang mendapatkan keterlambatan respon serta proses atas keluhan yang diberikan. Walaupun PT Dinamis Artha Sukses sudah memberikan ketentuan kepada karyawannya masih saja ditemukannya masalah masalah di lapangan.

PT Dinamis Artha Sukses merupakan perusahaan bergerak dalam bidang distributor, adanya jaminan dalam proses pengiriman merupakan hal yang sangat diutamakan, karena dalam proses pengiriman pastinya akan adanya barang yang rusak ataupun hilang. Jaminan

yang diberikan oleh PT. Dinamis Artha Sukses apabila terjadi kerusakan pada barang yang dikirimkan maupun terjadi kenaikan harga yang tidak sesuai dengan kesepakatan awal maka aturan yang sesuai adalah pelanggan melakukan penukaran barang ataupun pengembalian barang sesuai dengan barang yang diterima. Namun tidak ada jaminan bila barang yang dikirimkan mengalami keterlambatan, hanya saja pihak driver serta helper memberikan konfirmasi melalui telepon kepada pelanggan.

Empati yaitu memberikan perhatian kepada para pelanggan dengan tidak membedakan diantara satu dengan yang lainnya. Kesulitan pelanggan adalah tanggung jawab pelayanan untuk membantu menyelesaikannya. Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan tidak ada perbedaan dalam pengiriman namun terkadang rute yang diberikan tidak sejalan sehingga bisa sampai lebih lambat ke tujuan selanjutnya, selain itu sikap ramah dan sopan ditunjukkan oleh driver dan helper, hal ini dapat berdampak baik kepada citra perusahaan.

Bukti fisik dalam kualitas pelayanan yaitu bentuk pelayanan yang bisa dilihat langsung dan dirasakan atau bisa juga apa yang digunakan karyawan. PT. Dinamis Artha Sukses memberikan seragam serta id card kepada driver dan helper, namun berdasarkan hasil wawancara ketika pengiriman barang driver dan helper tidak menggunakan seragam yang diberikan oleh perusahaan sedangkan untuk ID Card hanya beberapa orang saja yang menggunakan. Selain itu pengemasan atau penyusunan barang hanya dilapisi dengan kardus yang ditumpuk, hal ini bisa menyebabkan terjadinya kerusakan pada barang, tidak ada nya penggunaan kayu ataupun pelapis yang membuat barang aman sampai tempat pengiriman.

Tabel 1. Jumlah Pelanggan PT. Dinamis Artha Sukses

Tahun	Pelanggan
2020	984
2021	1420
2022	2362

Sumber : PT. Dinamis Artha Sukses

Tabel 2. Jumlah Pelanggan PT. Dinamis Artha Sukses

Tahun	Total Pengiriman	Komplain Pengiriman	Presentase
2020	5620	315	5.58%
2021	10120	895	8.84%
2022	15498	613	3.96%

Sumber : PT. Dinamis Artha Sukses

Tabel 3. Jumlah Karyawan PT. Dinamis Artha Sukses

Tahun	Pelanggan
2020	215
2021	190
2022	200

Sumber : PT. Dinamis Artha Sukses

SIMPULAN

Kualitas pelayanan pengiriman yang diberikan oleh PT Dinamis Artha Sukses masih belum maksimal, meskipun setiap tahunnya pelanggan terus bertambah namun presentase komplain pelanggan pun masih naik turun setiap tahunnya pada 2020 sebesar 5,58%, 2021 mengalami peningkatan sebesar 8,84% dan 2022 mengalami penurunan menjadi 3,96%. Jika tidak dilakukan evaluasi secara berkelanjutan, hal ini akan menjadi masalah yang serius dan dapat membuat pelanggan kehilangan kepercayaan kepada PT. Dinamis Artha Sukses. Kualitas pelayanan yang diberikan PT. Dinamis Artha Sukses terdiri atas Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Emphaty (empati), Tangible (bukti fisik). Kehandalan sudah diatur dalam SOP perusahaan. Daya tanggap yang diberikan oleh staff sudah cukup tanggap dalam merespon pelanggan. Jaminan yang diberikan berupa penolakan atau penukarang barang. Empati dengan tidak membedakan pengiriman pelanggan. Bukti fisik yang diberikan masih kurang diterapkan sehingga tidak sesuai SOP yang berlaku.

Hambatan yang alami dalam memberikan pelayanan di PT Dinamis Artha Sukses, berdasarkan hasil wawancara yaitu Kesulitan akses menuju pelanggan, Keterlambatan pengiriman, Mobil ekspedisi mengalami kerusakan, barang yang dikirim mengalami kerusakan, serta Kapasitas pegawai karena kurangnya kesadaran pegawai

Upaya yang dilakukan dalam memberikan pelayanan di PT Dinamis Artha Sukses Memahami kondisi lokasi pengiriman Membuat jam pengiriman yang sesuai, Pemeriksaan secara berkala untuk mobil ekspedisi, Menyusun dan mengemas barang dengan baik,

Memberikan pelatihan kepada pegawai.

Saran berdasarkan kesimpulan yaitu driver yang melakukan pengiriman merupakan driver yang sudah terbiasa akan kondisi jalan sebagaimana pun, adanya jadwal yang pasti dalam pengiriman sehingga pelanggan tidak menunggu terlalu lama, mobil yang digunakan dipastikan aman saat dalam proses pengiriman barang, barang dikemas dengan baik bisa menggunakan pembatas kayu sehingga lebih aman untuk terbentur dengan barang lainnya, memberikan pelatihan serta evaluasi yang rutin kepada driver dan helper

DAFTAR PUSTAKA

- Amadhea, G D, and Farida. "Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada PT Lintas Nusantara Perdana," Vol. 1. Jakarta: Universitas Sahid Jakarta, 2022.
- Ariani, W D. *Kualitas Manajemen*, 2013.
- Boone, L, and D Kurtz. *Contemporary Marketing*. 19th ed. Cengage Learning, 2021.
- Djamal, M. *Paradigma Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015.
- Fahmi, I. *Ilmu Administrasi Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- . *Pengantar Manajemen Keuangan (Teori Dan Soal Jawab)*. 7th ed. Bandung: Alfabeta, 2020.
- Fitzsimmons, J. *Instrumen Model SERVQUAL Dimensi Kualitas Pelayanan Gaspersz*. Jakarta: Gramedia, 2014.
- Gandhy, Abel, Michael Chang, and Siti Rahmi. "Service Quality and Customer Satisfaction in the Apiculture-Based Agritourism." *Jurnal Organisasi Dan Manajemen* 15, no. 2 (2019).
- Khoirurrohman, Mohammad Fuaduzzaki, Budi Hartono, and Hari Dwi Utami. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Pembelian Ayam Goreng Di 'Ayam Goreng Roker' Di Malang." *Jurnal Ilmu-Ilmu Peternakan Universitas Brawijaya* 25, no. 2 (2015).
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2013.
- Maksudi, B.I. *Dasar-Dasar Administrasi Publik*. Rajawali Pers, 2017.
- Maksudi, B.I. *Dasar-Dasar Administrasi Publik*. Rajawali Pers, 2017.
- Muanas, A. "Pengaruh Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Buana Indomobil Trada." *Ilmu Risiko Manajemen* 3 (2014).
- Mulyadi, Mohammad. *Metode Penelitian Praktis Kuantitatif Dan Kualitatif*. Jakarta: Publica Institute, 2014.

- Nasution, M Nur. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia, 2014.
- Rony, Zahara Tussoleha. *Siap Fokus, Siap Menulis Skripsi, Tesis Disertai: Jurusan Mudah Gunakan Metode Kualitatif Tipe Studi Kasus*. Jakarta: Pusat Studi Sumber Daya Manusa, 2017.
- Sabaruddin, Abdul. *Manajemen Kolaborasi Dalam Pelayanan Publik, Teori, Konsep, Aplikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Subhan, Rizky. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Tv Kabel Amaco Media Landasan Ulin Banjarbaru." *Jurnal Bisnis dan Pembangunan* 8, no. 2 (2019).
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Tjiptono, Fandy. *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013.
- Tohirin. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Pendidikan Dan Bimbingan Konseling*. Depok: Raja Grafindo Persada, 2013.
- Wawan, Nikodimus, Samsuddin Samsuddin, and Fenni Supriadi. "Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Jurusan Sintang – Pontianak Pada PT. Tiki Cabang Sintang." *Jurnal Produktivitas: Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Pontianak* 4, no. 2 (2017).
- Zikri, Ahmad, and Muhammad Ikhsan Harahap. "Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera." *JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen* 2, no. 1 (2022).
- Zygiaris, S, Z Hameed, M.A Alsubaie, and S.U Rehman. "Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World: A Study of Saudi Auto Care Industry." *Sec. Organ. Psychol* 13 (2022).